

Prüfungstyp I

Materialbasis: nicht-fiktionaler Text

Material 1Alle Instagram¹-Bilder sind auch Bewerbungsfotos (Tillmann Prüfer, 10.07.2019)

Im Web sieht niemand so aus wie im realen Leben. Das bringt überraschende Momente im Vorstellungsgespräch.

5 Ein Bekannter von mir ist in der Verlegenheit, in seinem Unternehmen immer wieder mal Menschen einstellen zu müssen. Allerdings muss er dafür viele Bewerbungen ansehen. Die Bewerbungen werden heute standardmäßig ohne Bewerbungsfoto eingereicht.

Nun kann mein Bekannter nicht an sich halten und beginnt, all die Leute, die sich bei ihm bewerben, zu googeln und auf Instagram zu suchen. Das führt dann dazu, dass er allerlei Bilder von ihnen findet, die sie bestimmt nicht ihrer Bewerbungsmappe beigelegt hätten.

10 Was aber immer noch besser ist, als wenn er gar keine Bilder von ihnen findet, denn dann ist er der Meinung, dass sie entweder gar nicht existieren oder aber kein Sozialleben haben oder so ungewöhnlich aussehen, dass sie sehr streng darauf achten, dass sie ja niemals irgendwo fotografiert werden.

In jedem Fall passiert dann genau das, was man eigentlich hatte vermeiden wollen: Der mögliche Arbeitgeber ist hauptsächlich mit dem Äußeren der Bewerber beschäftigt.

15 Es gibt viele Ratschläge, wie man ein Bewerbungsfoto produzieren sollte. So soll man sich auf dem Foto etwa so kleiden, wie man auch zur Arbeit kommen würde. Also weder übermäßig förmlich noch zu leger. Man soll auf einem Bewerbungsfoto nicht die Arme verschränken, weil das zu „bossy“ aussieht.

20 Auf einer professionellen Bewerbungs-Beratungsseite fand ich auch diese Tipps: „Partybilder: Sie sind noch ungeeigneter als Schnapsschüsse“, und „extreme Frisuren (z. B. ein Irokesenschnitt²) werfen beim Personaler meist Fragen auf und senken die Chancen auf ein Bewerbungsgespräch.“

Eigentlich soll ein Bewerbungsfoto also nur deutlich machen, dass man von jemandem keinerlei Überraschungen zu erwarten hat. Es soll einen halt so zeigen, wie man einigermaßen ist.

Bewerbung für cooles Ansehen

25 Aber wie ist man denn überhaupt so? Seit jeder Mensch in seinem Alltag auf Social Media mit etlichen Filtern agiert³, gibt es eigentlich generell kaum noch Bilder, auf denen man so aussieht, wie man eben so aussieht. Moderne Smartphone-Kameras lassen das manchmal auch gar nicht mehr zu. Sie integrieren die Bildbearbeitung gleich in den Schnapsschuss.

30 In letzter Konsequenz sind also alle Bilder, die es von einem im Netz gibt, besser als das Bild, das man von Angesicht zu Angesicht abgibt. So gesehen, sind heute alle Bilder, die man so von sich auf Instagram postet, Bewerbungsfotos.

Mein Bekannter berichtete zum Beispiel von einem Bewerber, dem er beim Vorstellungstermin gegenüber saß – und der in der Realität eine völlig andere Nase hatte als auf allen Bildern, die man von ihm auf Social Media finden konnte. Er hatte die Bilder offenbar einfach konsequent mit einer Filtersoftware bearbeitet.

35 So jemand zeigt zumindest, dass er mit Geld umgehen kann, wenn er, anstatt die eigene Nase zu operieren, einfach alle Bilder operiert, die es von ihm geben könnte. Ein absolutes Einstellungskriterium.

<https://www.handelsblatt.com/meinung/gastbeitraege/pruefers-kolumne-alle-instagram-bilder-sind-auch-bewerbungsfotos/24579778.html>, abgerufen am 30.03.2021.

Text gekürzt

459 Wörter

¹ Instagram: Soziales Netzwerk, in dem Nutzer auch Bilder von sich veröffentlichen können

² Irokesenschnitt: ungewöhnlicher Haarschnitt mit abraisierten Seiten und einer „Bürste“ in der Mitte

³ mit Filtern agieren: *hier*: Filter nutzen

Aufgaben

(30)

Ausgangssituation

Die Auszubildenden Luca und Leon sehen auf dem Weg zur Berufsschule, wie eine Frau im Rentenalter im Mülleimer nach Pfandflaschen sucht. Die beiden Auszubildenden unterhalten sich darüber. Leon versteht das Verhalten der Pfandflaschensammlerin nicht und sagt: „Verstehe ich nicht, bei uns in Deutschland gibt es doch keine Armut! Wir haben doch unsere Sozialversicherungen!“

Hinweis: Alle Aufgaben sind, sofern nicht anders angegeben, in ganzen Sätzen zu beantworten.

- | | | |
|-----|--|---|
| 1 | Luca recherchiert im Internet zu diesem Thema und findet einen Artikel.
Arbeiten Sie aus dem Artikel (Anlage1) 5 zentrale Informationen heraus. | 5 |
| 2 | Die beiden finden heraus, dass zwischen absoluter und relativer Armut unterschieden werden kann.
Beurteilen Sie anhand der Begriffe absolute und relative Armut (Anlage 2) die Aussage Leons:
„Bei uns in Deutschland gibt es doch keine Armut!“ | 6 |
| 3 | Leon entdeckt in einem sozialen Medium eine Karikatur zu diesem Thema.
Beschreiben und interpretieren Sie die Karikatur (Anlage 3). | 4 |
| 4 | Die gesetzliche Rentenversicherung steht in Deutschland durch den demografischen Wandel vor immer größeren Herausforderungen.
Erklären Sie diese Herausforderungen anhand eines Aspektes. | 3 |
| 5 | Luca fragt sich, warum es überhaupt die gesetzlichen Sozialversicherungen gibt.
Erklären Sie 2 Beweggründe zur Einführung der Sozialversicherungen in Deutschland. | 5 |
| 6 | Luca und Leon stellen fest, dass Armut in anderen Teilen der Welt ein noch viel größeres Problem als in Deutschland ist. Sie stoßen dabei auf folgendes Zitat (Anlage 4). | |
| 6.1 | Arbeiten Sie die Kernaussage aus dem Zitat heraus. | 3 |
| 6.2 | Das Zitat wirft ein Licht auf die negativen Aspekte der Globalisierung. Luca und Leon fragen sich, ob die Globalisierung wirklich nur negative Auswirkungen hat.
Erklären Sie 2 Chancen der Globalisierung. | 4 |

Anlage 1

Wer in Deutschland arm ist, bleibt arm

Für Langzeitarbeitslose und im [...] Niedriglohnsektor Arbeitende gibt es immer weniger Aufstiegsmöglichkeiten. Die Pandemie verstärkte dies, die staatlichen Hilfen konnten etwas abmildern.

Die Armut in Deutschland hat sich in den vergangenen Jahrzehnten verfestigt: Für Langzeitarbeitslose und Menschen in Jobs mit geringen Verdiensten [...] gibt es immer weniger Aufstiegsmöglichkeiten. Das geht aus dem *Sechsten Armuts- und Reichtumsbericht* hervor, der an diesem Mittwoch im Kabinett beschlossen wurde. Die Wahrscheinlichkeit, dass ein in Armut lebender Mensch fünf Jahre später noch immer arm ist, stieg demnach seit Ende der Achtzigerjahre von 40 auf 70 Prozent.

Zahlreiche Sozialverbände mahnen deshalb einen politischen Kurswechsel an. Auch die frühere Linke-Vorsitzende Katja Kipping rief zu Konsequenzen auf: „Diese Ungleichheit ist ein Sprengsatz an den Grundpfeilern der Demokratie“, warnte sie. [...]

Auch Bundessozialminister Hubertus Heil (SPD) räumte Handlungsbedarf ein: Die staatliche Grundsicherung müsse reformiert werden [...]. Gleichzeitig hob Heil auch positive Entwicklungen hervor: Bei den Beschäftigten im untersten Einkommensbereich etwa seien die Löhne durch die Einführung des gesetzlichen Mindestlohns überdurchschnittlich stark gestiegen. Zudem lebe der Großteil der Deutschen in stabilen sozialen Lagen: „Deutschland ist keine Abstiegs-gesellschaft.“ [...]

So sind von den wirtschaftlichen Auswirkungen der Corona Pandemie demnach vor allem Geringverdiener und befristet Beschäftigte betroffen. Der Bericht hebt aber auch hervor, dass staatliche Maßnahmen wie Hilfspakete und Kurzarbeitergeld die negativen Folgen abgemildert hätten: „Diese Hilfen haben [...] die wirtschaftlichen Härten besonders für die untere Einkommensmitte abgefedert.“

Aufgabe 1 In Ausbildung und Beruf orientieren

(20)

Ausgangssituation

Sie sind Auszubildende/Auszubildender bei der BIOPowwer GmbH aus Schwäbisch Gmünd, die sich auf die Produktion von CO₂-neutralen Brennstoffen spezialisiert hat. Zudem sind Sie in der Jugend- und Auszubildendenvertretung (JAV) des Unternehmens tätig.

- 1.1 Verschiedene Auszubildende haben sich bei der JAV gemeldet und ihre Probleme beschrieben. (Anlage 1)
- 1.1.1 Ihre Aufgabe ist die Beantwortung der Anliegen. 10
- ♦ Erläutern Sie den jeweiligen Fragestellern die rechtliche Situation. (Anlage 2)
 - ♦ Verfassen Sie für die Fragesteller jeweils eine Handlungsempfehlung.
- 1.1.2 Die Auszubildende Anna Müller, 19 Jahre alt, kommt in der JAV-Sprechstunde zu Ihnen. Sie beklagt sich, dass sie für eine erkrankte Kollegin einspringen soll. Damit sie es an den betroffenen Tagen pünktlich um 08:00 Uhr zur ersten Stunde des Berufsschulunterrichts schafft, soll sie bereits ab 06:30 Uhr für jeweils eine Stunde arbeiten. 3
- Prüfen Sie, ob ihre Beschwerde berechtigt ist. (Anlage 3)
- 1.2 Auf dem Weg zum Archiv übersah Ihre Kollegin Frau Braun aufgrund schlechter Lichtverhältnisse letzte Woche eine Treppenstufe und brach sich dadurch das Sprunggelenk. Auf Grund dieser Verletzung fiel sie für 3 Wochen aus.
- Die Unfälle in der Verwaltung haben sich in letzter Zeit gehäuft. Die Erfahrung zeigt, dass sich insbesondere Auszubildende mit dem Thema „Unfälle am Arbeitsplatz“ nicht auseinandersetzen. Sie haben es sich deshalb zur Aufgabe gemacht, die neuen Auszubildenden über Maßnahmen zur Unfallvermeidung und die gesetzliche Unfallversicherung zu informieren.
- 1.2.1 Beschreiben Sie eine vorbeugende Maßnahme, die den Unfall Ihrer Kollegin hätte vermeiden können. 2
- 1.2.2 Nennen Sie 2 weitere mögliche Maßnahmen zur Unfallvermeidung im Verwaltungsbereich der BIOPowwer GmbH. 1
- 1.2.3 Geben Sie 2 Leistungen an, die Ihre Kollegin Frau Braun aufgrund des Arbeitsunfalls aus der Unfallversicherung erwarten kann. 2
- 1.2.4 Der Auszubildende Christoph meint, dass er nicht gegen Unfälle am Arbeitsplatz versichert sei, da er keine Beiträge zur gesetzlichen Unfallversicherung zahle. 2
- Beurteilen Sie seine Aussage.

Aufgabe 2 Wirtschaftspolitisches Handeln, wirtschaftspolitische Einflüsse

(20)

Ausgangssituation

Sie sind nach Ihrem erfolgreichen Ausbildungsabschluss als Assistent/Assistentin des kaufmännischen Leiters, Herrn Fischer, bei der BIOPowwer GmbH eingestellt worden. Nach dreijähriger Forschungsphase beabsichtigt die BIOPowwer GmbH Heizpellets aus Bioabfall auf den Markt zu bringen. Mit Konkurrenzprodukten ist erst in zwei Jahren zu rechnen.

- 2.1 Ein Ziel der BIOPowwer GmbH ist die Erwirtschaftung eines angemessenen Gewinns.
- 2.1.1 Herr Fischer beauftragt Sie einen Preisvorschlag für die Heizpellets zu erarbeiten. 3
- Ermitteln Sie unter Verwendung der Anlagen 4 und 5 den Preis, bei dem die BIOPowwer GmbH den höchsten Gewinn erzielt.
- 2.1.2 Die variablen Kosten haben sich aufgrund der gestiegenen Kraftstoffpreise erhöht. Herr Fischer legt Ihnen die Grafik mit der neuen Erlös- und Kostensituation vor. (Anlage 6) 4
- ♦ Vervollständigen Sie die Grafik mit den fehlenden Bezeichnungen.
 - ♦ Ermitteln Sie grafisch den Mengenbereich, in dem sich das Unternehmen bewegen muss, um keine Verluste zu erzielen.
 - ♦ Ermitteln Sie grafisch die Menge, die abgesetzt werden muss, um den Unternehmensgewinn zu maximieren.

Ausbildungsberuf:	Kaufmann/-frau im E-Commerce (24/2)
Prüfungsfach/-bereich:	Geschäftsprozesse im E-Commerce
Prüfungszeit:	120 Minuten
Erlaubte Hilfsmittel:	Nicht programmierbarer, netzunabhängiger Taschenrechner ohne Kommunikationsmöglichkeit mit Dritten
Zu beachten	Sind Anlagen beigelegt, können diese abgetrennt werden.
Verlangt	Alle Aufgaben

Aufgaben

(60)

Ausgangssituation

Die Automobilindustrie steht vor großen Herausforderungen. Trotzdem genießen insbesondere deutsche Automobilhersteller weltweit weiterhin ein hohes Ansehen. Die Luxus-Automotive GmbH möchte aus diesem Ansehen Kapital schlagen und hat deshalb vor einigen Jahren in Kooperation mit namhaften deutschen Automobilherstellern einen Online-Shop aufgebaut. Unter www.luxus-automotive.de werden hochwertige Merchandise-Artikel, wie z. B. Jacken, Schlüsselanhänger, Helme, Handy-Hüllen, Uhren oder Reisegepäck vermarktet. Verkauft werden auch von den Automobilherstellern entwickelte Fahrräder und Fahrradzubehör. In letzter Zeit bleiben die Umsätze hinter den Erwartungen zurück. Als angehender Kaufmann im E-Commerce bzw. angehende Kauffrau im E-Commerce beteiligen Sie sich an den anfallenden Aufgaben, um den Unternehmenserfolg der Luxus-Automotive GmbH in Zukunft zu sichern. Sie sind hauptsächlich in den Abteilungen Marketing und Rechnungswesen eingesetzt.

- 1.1 Bisher wurde die Zielgruppe als „Personen mit Interesse an Automobilen“ beschrieben. Doch dies ist zu ungenau, als dass man darauf aufbauend konkrete Maßnahmen formulieren könnte. Aktuelle Studien oder Analysen zum Thema liegen nicht vor. 3

Formulieren Sie eine plausible Beschreibung eines typischen Kunden bzw. einer typischen Kundin (Persona) der Luxus-Automotive GmbH. Berücksichtigen Sie dabei sechs Kriterien (Anlage 1).
- 1.2 Um den zukünftigen Unternehmenserfolg zu sichern, soll die Marketingstrategie der Luxus- Automotive GmbH überarbeitet werden. Die Geschäftsleitung hat bereits neue Vorgaben entwickelt. Als oberstes Marketing-Ziel der Luxus-Automotive GmbH gilt bisher folgender Slogan: „Wir beweisen täglich, dass wir die Nummer eins sind!“
- 1.2.1 Prüfen Sie anhand von drei Kriterien der Zielformulierung, ob es sich bei diesem Slogan um ein geeignetes Marketing-Ziel handelt. 3
- 1.2.2 Formulieren Sie ein neues Marketing-Ziel, welches die Vorgaben der Geschäftsleitung (Anlage 2) berücksichtigt. 3
- 1.3 Eine in der Zwischenzeit durchgeführte Kundenbefragung hat ergeben, dass das Online-Angebot der Luxus-Automotive GmbH für potentielle Neukunden schlecht sichtbar ist.
- 1.3.1 Entwickeln Sie eine Maßnahme, mit der die Sichtbarkeit des Online-Angebots verbessert werden kann. 2
- 1.3.2 Um den Webshop www.luxus-automotive.de in der Region bekannt zu machen, sollen zunächst alle Einwohner der Stadt Stuttgart von einem Sprachcomputer angerufen und auf den Webshop hingewiesen werden. Die Telefonnummern sollen dem örtlichen Telefonbuch entnommen werden.

Bewerten Sie den Vorschlag aus rechtlicher Sicht. 2
- 1.4 Die Kundenbefragung hat außerdem ergeben, dass Oldtimerfans eine lukrative Zielgruppe sind. Diese verfügen über eine hohe Kaufkraft und kaufen bevorzugt hochwertige Produkte im Retro- Design. In ihrer Freizeit nutzen sie in erster Linie klassische Medien.
- 1.4.1 Erläutern Sie, welche Konsequenzen sich für Marketing-Maßnahmen aus dieser Erkenntnis ergeben. 2
- 1.4.2 Schlagen Sie eine Anpassung der Marketing-Maßnahmen vor. 2

Ausbildungsberuf:	Kaufmann/-frau im E-Commerce (24/2)
Prüfungsfach/-bereich:	Kundenkommunikation im E-Commerce
Prüfungszeit:	60 Minuten
Erlaubte Hilfsmittel:	Nicht programmierbarer, netzunabhängiger Taschenrechner ohne Kommunikationsmöglichkeit mit Dritten
Zu beachten	Sind Anlagen beigefügt, können diese abgetrennt werden.
Verlangt	Alle Aufgaben

Aufgaben

(30)

Ausgangssituation

Die Kitchen Sisters GmbH vertreibt Küchengeräte und Küchenaccessoires an Privatpersonen. Das Unternehmen verkauft seine Produkte über einen Onlineshop sowie über ein kleines Geschäft in der Stuttgarter Innenstadt. Aufgrund einer stetigen Absatzsteigerung im Onlineshop hat der Kommunikationsbedarf stark zugenommen. Außerdem kommt es vermehrt zu Ausfällen von Kundenzahlungen. Bisher kommuniziert die Kitchen Sisters GmbH per E-Mail und Telefonhotline mit ihren Kunden/Kundinnen.

Sie sind bei der Kitchen Sisters GmbH als Auszubildende zur Kauffrau/Auszubildender zum Kaufmann im E-Commerce im dritten Ausbildungsjahr im Kundenservice eingesetzt und assistieren Herrn Baur in der Abteilung Rechnungswesen.

- 1 Bei der Durchsicht der Bewertungen von „Kitchen Sisters“ auf einem Onlinemarktplatz fällt Ihnen eine Bewertung mit Kommentar auf (Anlage 1).
 - 1.1 Prüfen Sie anhand der gesetzlichen Regelungen (Anlage 2), welche Ansprüche Susanne B. hat. 3
 - 1.2 Formulieren Sie einen öffentlich einsehbaren Verkäuferkommentar an Susanne B. (Anlage 1). 3
- 2 Heute Morgen ist der Widerruf eines vor 10 Tagen bestellten und daraufhin individuell mit Gravur angefertigten Kochmessers eingegangen (Anlage 3). 4

Verfassen Sie unter Berücksichtigung der gesetzlichen Vorschriften (Anlage 2) und der vom Käufer akzeptierten Widerrufsbelehrung der Kitchen Sisters GmbH (Anlage 4) eine Antwort auf die erhaltene E-Mail (Anlage 5).
- 3 Sie möchten den Kundenservice der Kitchen Sisters GmbH durch die Nutzung weiterer Servicekanäle zusätzlich verbessern. 3
 - ♦ Schlagen Sie der Geschäftsführung einen neuen Servicekanal vor.
 - ♦ Beschreiben Sie für diesen einen Vor- und einen Nachteil.
- 4 Herr Baur bittet Sie, die erkrankte Frau Kirsch bei der Bearbeitung der offenen Posten zu vertreten. Sie hat die Höhe der Verzugszinsen, die der Kunde Volker Sturm zahlen soll, auf einem Notizzettel festgehalten.
 - 4.1 Prüfen Sie anhand der gesetzlichen Regelungen (Anlage 2) den von Frau Kirsch ermittelten Zahlungsbetrag (Anlagen 6 und 7). Gehen Sie davon aus, dass Sie den Vorgang am 11.05.2023 prüfen und rechnen Sie mit einem Basiszinssatz von 3,12 % (Stand: Juli 2023). 4
 - 4.2 Formulieren Sie anhand des internen Leitfadens für Mahnungen (Anlage 8) ein geeignetes Schreiben an Herrn Sturm (Anlage 9). 4
 - 4.3 Mahnen und Erinnern bedeuten einen hohen zeitlichen und finanziellen Aufwand. 4

Formulieren Sie vier Verbesserungsvorschläge, um Zahlungsausfälle im Privatkundensegment zu vermeiden.
- 5 Die Geschäftsführung möchte ein Beschwerdemanagement einführen. 5

Diskutieren Sie unter Nennung von je zwei Vor- und Nachteilen die Einführung eines Beschwerdemanagements.